

Ein Workflow für die Zukunft

BUSINESSREISEN Digitalisierung lautet das Gebot der Stunde im aktuellen Reisemanagement. Denn damit lässt sich nicht nur auf Eventualitäten schneller reagieren, die in der Zeit der Pandemie an der Tagesordnung sind. Auch die Datenlage ist komplett, was Planungen und Verhandlungen erleichtert.

⇒ Die Corona-Pandemie hat seit Mitte März viele Prozesse und Abläufe im Reisemanagement vieler Unternehmen auf die Probe gestellt und Schwachstellen aufgezeigt. Vielfach musste sehr kurzfristig aus dem Homeoffice gearbeitet werden. Eine Herausforderung, wenn der Prozess papierbasiert ist. Keiner weiß, wie es weitergeht mit Corona. Viele Unternehmen planen, das Homeoffice freizügiger zu genehmigen, teils sogar für mindestens zwei bis drei Tage pro Woche zu empfehlen. Damit ist die Arbeit mit Papier nicht mit den neuen Arbeitsgegebenheiten vereinbar. Die Digitalisierung ist in Unternehmen ein zeitnah umzusetzendes Projekt geworden, auch im Reisebereich.

Die Dringlichkeit eines gut aufgestellten Travel Risk Management und die dauerhafte Abwägung der absoluten Notwendigkeit von Reisen sind in vielen Unternehmen zusätzlich in das Blickfeld für die zeitnahen Aktivitäten im Reisemanagement gerückt.

Im Reisemanagement lassen sich viele Bereiche mit mehr oder weniger Aufwand digitalisieren. Jedes Unternehmen, das noch nicht digitalisiert hat, hat in den vergangenen Wochen und Monaten sicher erkannt, dass es weiterführende Lösungen braucht, um für die Zukunft gut gerüstet zu sein. Das Ziel ist ein möglichst flexibler Workflow.

REISEANTRAG UND GENEHMIGUNG

Wegen der Pandemie haben viele Unternehmen Reiseanträge wieder aufleben lassen, sofern diese nicht mehr Standard waren. Jede Reise muss in solchen besonderen Zeiten auf den Prüfstand gestellt werden, auch um notwendige Maßnahmen für die Fürsorge umsetzen zu können. Genehmigungsprozesse lassen sich digital mit entsprechend flexiblen Lösungen gut umsetzen, kurzfristige Anpassungen lassen sich realisieren. Ein papierbasierter Antrag sollte der Vergangenheit angehören und einem elektronischen Workflow weichen. Innerhalb von Onlinebuchungssystemen, kurz OBEs genannt, und Reisekostensoftwarelösungen lassen sich Reiseanträge und passende Genehmigungsverfahren abbilden.

INFORMATIONSBESCHAFFUNG UND REISEPLANUNG

Für die Planung einer Reise braucht man einige Informationen: Welches Verkehrsmittel ist für die geplante Reise das sinnvollste, unter allen Gesichtspunkten wie Kosten, Nutzen, Reisezeiten, Umwelt? Welcher Flughafen ist für das Reiseziel der richtige? Ist ein Visum notwendig, A1 oder EU-Einreisebescheinigung oder Impfungen; wo gibt es welche Quarantäne-Regeln, mögliche Covid19-Tests und vieles mehr. Nicht zuletzt: Ist diese Reise wirklich notwendig? Diese Frage überlassen leider noch zu viele Unternehmen den Reisenden.

Reisebüros können Informationen zum Reiseziel und Einreisebestimmungen liefern. Alternativ gilt es, im Intranet die passenden Portale vorzugeben oder in eine OBE einzubinden, damit Reisende sich an der richtigen Stelle informieren. Andernfalls verliert das Unternehmen wertvolle Arbeitszeit der Reisenden durch lange Internetrecherchen oder – noch schlimmer – Reisende informieren sich aus Mangel an Zeit nicht ausreichend. Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers besagt hier klar eine sogenannte Bringschuld, denn es gilt, Reisende aktiv zu unterstützen und zu informieren.

Informationen zu Gesundheit und Einreise können in OBEs eingebunden werden. Durch entsprechende Einstellungen im Workflow-System der OBEs können Reiseanfragen oder getätigte Buchungen an weitere Abteilungen im Unternehmen geleitet werden, damit diese sich um Einreisedoku-




Über die Expertin

Andrea Zimmermann ist seit über 25 Jahren spezialisiert auf die Prozessoptimierung im Bereich Geschäftsreisen und Veranstaltungen. Sie ist Inhaberin der Unternehmensberatung btm4u in Darmstadt, Trainerin und Coach sowie VDR-Fachausschussleiterin. Mehr auf: www.btm4u.net.



© privat



Das digitalisierte
Reisemanagement vereinfacht
die Arbeitsabläufe enorm.



mente oder Gesundheitsvorsorgegespräche und Gefährdungsbeurteilung kümmern können.

REISEBUCHUNG

Buchungen erfolgen in Unternehmen bereits vielfach online. Doch gerade im Mittelstand laufen diese Buchungen vermehrt am Reisebüro vorbei, über Internetportale der Anbieter. Strategische OBEs mit der Möglichkeit der Steuerung der Inhalte und Workflows sind für eine digitale Umsetzung der Reisebuchung der passendere Weg. Beispiele für OBEs sind Atlas, concur, cytric, KDS oder onesto. Die Buchungen sind dann jederzeit innerhalb eines Systems abrufbar, Reports zu geplanten Reisen können abgerufen werden. Damit kann bei Änderungen der Situationen vor Ort, wie Einreisebestimmungen oder Risiken vor Ort, entsprechend reagiert werden. Buchungen können, wenn gewünscht, an externe Dienstleister wie Visumdienste oder Travel Risk Unternehmen weitergeleitet werden, damit diese die Reisenden weitergehend betreuen und informiert halten.

Der Mittelstand erhält diese Systeme in der Regel über eine sogenannte Unterlizenz über Reisebüros. Für die Erstellung von Flugtickets ist die Zusammenarbeit mit einem Reisebüro in der Regel notwendig. Das kostet natürlich Geld, doch durch eine Online-Buchung werden die Kosten für das Reisebüro deutlich gesenkt und die Kostentransparenz und Zusatzservices, wie beispielsweise ein möglicher 24 Stunden Service für Notfälle, ist hierbei nicht außer Betracht zu lassen. In Zeiten von Corona haben viele Unternehmen, die ohne Reisebüro gearbeitet haben, erkannt, wie viel Arbeit die ständige Aktualisierung aller Informationen mit sich bringt.

Je nach System kann verkehrsmittelübergreifend recherchiert werden, das heißt, der Bucher muss nicht schon bei der Reiseanfrage das Verkehrsmittel selbst vorbestimmen. Bei Reisen in Deutschland oder grenznahen Reisen kann das die Wahrnehmung der Möglichkeiten erweitern. Die Einstellungsmöglichkeiten sind sehr umfangreich. Die Reiserichtlinien des Unternehmens lassen sich elektronisch abbilden und geben damit den Reisenden und allen Buchenden einen guten Überblick. Neben dem Vorteil der Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit von angebotenen Preisen für verschiedene Anbieter

können die Reisendenprofile datensicher in den Systemen erfasst werden. Während diese sonst in vielen Internetportalen dezentral hinterlegt und gepflegt werden müssen.

ZAHLUNG VON RECHNUNGEN UND REISEKOSTENABRECHNUNGEN

Eingehende Rechnungen und Reisekostenabrechnungen müssen, wenn sie papierbasiert eingehen, manuell bearbeitet werden. Reisekostenabrechnungen erfolgen in der Mehrzahl der mittelständischen Unternehmen noch papierbasiert. Um diese im Homeoffice bearbeiten zu können, müssen sie entweder eingescannt werden, oder sie werden abgeholt oder per Post an die Mitarbeiter im Homeoffice gesendet. Dann liegen die Papierbelege im Homeoffice zur Bearbeitung. Das Thema Datenschutz ist im digitalen Umfeld einfacher zu regeln, als mit offen auf dem Heimschreibtisch liegenden Belegen.

Zahlprozesse für online gebuchte Reiseleistungen können in Zusammenarbeit mit Kreditkartenanbietern auf Wunsch für viele Leistungen zentralisiert werden. Je nach Leistungsart ist es möglich, auf Rechnungen der Dienstleister ganz und gar zu verzichten oder auf digitale Rechnungen umzustellen und den Rechnungsbearbeitungsprozess zu vereinfachen.

Mittels einer Reisekostensoftware lassen sich die Abrechnungen digital umsetzen. Je nach Softwarelösung können die einzureichenden Belege gescannt oder per Foto-App in die Software hochgeladen werden. Einzelne Lösungen bieten auch den Import digital eingegangener Belege an. Die Bearbeitung kann komplett online erfolgen. Die internen Prozesse gilt es mit dem Softwareanbieter in eine Verfahrensbeschreibung aufzunehmen, die dazu dient, einem Betriebsprüfer die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften darzulegen. Abhängig von dem eigenen Prozess und der internen Revisionsanweisungen kann der Versand von Papierbelegen völlig abgeschafft oder zumindest um ein erhebliches Maß reduziert werden.

Wenn alle Schritte vom Reiseantrag bis zur Abrechnung umgesetzt wurden, spricht man von einem digitalen End-to-End-Prozess für Geschäftsreisen. Dies lässt sich sowohl mit einzelnen Komponenten (OBE und Reisekostensoftware) oder integrierten Lösungen (sogenannte Travel & Expense Tools) in Unternehmen etablieren.



Einkaufsverhandlungen 2020/2021

Gerade jetzt ist der Wechsel zu einem neuen Anbieter mit großen Unabwägbarkeiten verbunden. Wer wird am Markt bestehen und wer möglicherweise verschwinden oder durch Wettbewerber übernommen werden? Zumindest die Preisverhandlungen werden eine Herausforderung, ohne feste Zusagen über Volumen. Beide Seiten werden sich absichern, beispielsweise mit Staffeln zu entsprechenden Volumenentwicklungen. Es ist daher fraglich, ob große Ausschreibungen vor einem absehbaren Ende der aktuellen Reiseeinschränkungen und einer klaren Tendenz, wie sich die Reisevolumen entwickeln, zielführend sind oder, wo sie nicht unbedingt notwendig sind, besser verschoben werden.

Es gibt die Tendenzen und Empfehlungen u. a. von der GBTA (Global Business Travel Association), die Raten für 2020 auf 2021 zu übertragen und keine Verhandlungen zu führen. Auf der anderen Seite geht man davon aus, dass in einigen Segmenten, wo eine Verknappung nicht möglich ist, Preisdumping stattfinden könnte. Im Bereich Flug und Mietwagen werden die Angebote verknappt: Fahrzeuge wurden aus der Flotte genommen, Flugzeuge in der Wüste geparkt und der Flugplan wurde extrem reduziert. Ein voller Zug oder ein volles Flugzeug sind Situationen, die im Moment kein Reisender möchte. Die meisten wünschen sich mehr Platz und Abstand. Wenn Flugzeuge aber unter 60 % Auslastung fliegen, dann ist das nicht rentabel. Der Markt geht davon aus, dass die Preise möglicherweise steigen, vor allem, wenn Anbieter Insolvenz anmelden sollten und sich das Angebot nicht direkt der Nachfrage anpasst. Außerdem haben die Anbieter höhere Aufwände für Hygiene und Sicherheit.

Hotels können Zimmer nicht einfach schließen. Für sie gilt es, die Zimmer zum bestmöglichen Preis zu verkaufen. Doch die Margen, zumindest in Deutschland mit den im Vergleich zu anderen mitteleuropäischen Ländern recht niedrigen Zimmerpreisen, sind eher gering. Verhandlungen werden davon abhängig sein, um welche Destinationen es sich handelt. Bei einem großen Angebot werden die Preise möglicherweise deutlich sinken. An Orten mit wenig Angebot muss man auch darauf achten, dass die wenigen Partner weiter am Markt bleiben, sonst könnte es mit der Hotelübernachtung im nächsten Jahr schwierig werden. Die Folge: Eine Verknappung im Angebot führt dann wiederum zum Preisanstieg. Ein Teufelskreis und mittendrin das Travel-Management, das zumeist noch keine belastbaren Plandaten zur Verfügung hat, um gezielte Verhandlungen zu führen.

Je nach Unternehmenssituation und Reisedestinationen kann eine Preisverhandlung zielführend sein oder es sind Gespräche zu führen, um weitere Leistungen in den bestehenden Preis zu integrieren. Es bleibt abzuwarten, ob die geltende Mehrwertsteuersenkung über den Zeitraum bis 31.12.2020 bzw. für Mahlzeiten (Frühstück, Tagungspauschalen) bis 30.6.2021 verlängert wird, aktuell ist laut Fachleuten eher nicht davon auszugehen.

Es bleibt zu hoffen, dass sich die Anzahl der Anbieter (z. B. Mietwagenanbieter und Geschäftsreisebüros) nicht deutlich reduziert. Denn dies würde Anbieterwechsel zwingend notwendig machen in einer Zeit, wo die Preise dann entsprechend voraussichtlich eher steigen.

WAS KÖNNEN WIR AUS DER CORONA-PANDEMIE LERNEN?

Travel Risk ist ein Thema, das spätestens durch die Pandemie in allen Unternehmen angekommen sein sollte. Informationen, Präventionsmaßnahmen und Entscheidungen für entsprechende Prozesse während eines Notfalls gilt es zu fixieren. Wenn der Fall dann eintritt, weiß jeder, was es zu tun gilt.

Ein Großteil der Unternehmen hat entschieden, bis auf weiteres bei einer strikten Einschränkung von Reisen zu bleiben, zum Schutz der Reisenden und der Mitarbeiter. Um den Betrieb aufrechtzuerhalten, sind Reisen jedoch weiterhin notwendig und werden auch durchgeführt. Doch die Anzahl der Reisen insgesamt sehen die meisten Verantwortlichen deutlich reduziert. Die Prognosen sprechen von mindestens zwei bis drei Jahren, bis die Reisevolumen von 2019 erreicht werden.

Unternehmen können die Chance nutzen, die zur Finanzkrise 2009 vielfach versäumt wurde. Gehen Sie in Kontakt mit den Entscheidern, die Reisen in dieser besonderen Zeit bewerten und genehmigen müssen. Klären Sie in den Interviews, welche Reisen zukünftig wieder unabdingbar sind. Ermitteln Sie, welche Reisen virtuell gut ersetzt werden konnten.

Erstellen Sie eine Matrix, unter welchen Gesichtspunkten Reisen in der Zukunft unbedingt notwendig sind und wo Reisen vielleicht auch dauerhaft einer Genehmigung unterliegen werden, weil sie zu den möglicherweise abdingbaren Reisen gehören. Lassen Sie Regeln festlegen, wie sogenannte „Rudelreisen“ auf eine kleinere Anzahl von Reisenden reduziert werden kann, indem einzelne Mitarbeiter bedarfsweise virtuell zugeschaltet werden.

Integrieren Sie die Vorgaben oder Vorschläge in die Reiserichtlinie und legen Sie mögliche Genehmigungsprozesse oder Buchungsprozesse fest. Erfragen Sie bei jeder Reise, ob es sich um einen reinen firmeninternen Reisegrund handelt oder ob externe Personen teilnehmen. Sichten Sie die Reisegründe auch rückblickend, um für die Zukunft klare Vorgaben mit der Unternehmensleitung zu fixieren.

Sie können jetzt Vorschläge für die Unternehmensleitung entwickeln. Vor allem brauchen Sie die voraussichtlichen Reisevolumen, zumindest wenn Sie an den Einkauf für 2021 denken und an Gespräche mit Ihren jetzigen Dienstleistern zu den nicht erreichbaren zugesagten Buchungszahlen, die möglicherweise Vertragsbestandteil sind. **II**

Andrea Zimmermann